



邯鄲銀行主办  
邯鄲銀行网:www.hdcb.cn  
内部资料 免费交流

# 邯鄲銀行

BANK OF HANDAN

2013年2月18日 专刊第1期——服务提升专刊(总第18期)

我行招聘应届本硕博毕业生50名

本报讯 我行计划面向部分高校招聘金融财会类专业应届本硕博毕业生50名左右。有意者请登陆邯鄲銀行网站http://www.hdcb.cn“人才招聘”专栏查看具体应聘要求,或详询邯鄲銀行人力资源部,电话:5100894。报名截止日期:2013年3月4日。

## 投身文明服务 演绎青春风采

# 我行举办“爱岗敬业、优质服务、共创美好未来”演讲比赛

本报讯 1月15日,邯鄲銀行“爱岗敬业、优质服务、共创美好未来”演讲比赛圆满落幕。行领导李少波、郑志瑛、刘刚、纪志顺、王强、王健康、韩延敏观看比赛并为获奖选手颁奖。

此次比赛是为了进一步激发全行员工参与服务提升活动热情,总结宣传活动中好的经验做法。比赛分为初赛和决赛两部分,经过各分支行和总行参赛部门筛选,有46名选手参加了初赛,20名选手进入决赛。在比赛中,各参赛选手结合自身工作岗位,生动讲述、深情演绎了本单位在服务提升活动中开展文明优质服务的一个个感人事迹、一幕幕动人场景。选手们时而低吟浅唱,时而激情澎湃,时而铿锵有力,时而真情流露,赢得了现场观众的阵阵掌声。经过激烈角逐,汇通支行李梦辛等20名员工分获一、二、三等奖和优秀奖,26名员工获参与奖。

赛后,董事长李少波作了总结讲话。认为这次演讲比赛非常成功,选手们精彩的演讲充分见证了新员工在两三年里的内在成长,也说明员工在用心做此事。总行将为所有员工的成长开辟各种渠道,搭建广阔平台,为大家提供施展才华、崭露头角的机会。就做好2013年服务提升工作,他强调,一是巩固我们前台服务提升的成果,然后一直延续下去;二是把服务提升扩大到其它战线,比如公司贷款、个人贷款、电子银行等,凡是跟客户打交道的面,全部都要找出来进行服务提升;三是重点解决总行机关服务分支行的问题,从今年开始,总行部门正职以上人员,每月至少拿出一天时间,到分支行当一天柜员,直接接触客户、服务客户。

行长郑志瑛对此次比赛进行了点评,并对下一步的服务提升工作提出了具体要求。

纪委书记韩延敏总结了前一阶段的服务提升工作。



行领导与获奖选手合影。 蔡瑞海 摄

### “爱岗敬业、优质服务、共创美好未来”演讲比赛获奖人员演讲稿摘登

#### 一等奖(1名)



汇通支行 李梦辛

#### 甘做水滴 挥洒青春

“一滴水怎样才能不干涸?”哲学家回答:“把它放到大海里去。”一滴渺小的水滴只有在大海的怀抱中才能释放自己的能量。一个恪守在自己工作岗位的平凡员工,怎样才能达成自己的理想?我的答案是,爱岗敬业,优质服务。

服务是银行业永恒的主题。它不是简简单单模式化的问候语和条条框框的规定,而是客户进出时我们为他拉的那一扇门,在下雨天时我们为他送去的那一把伞,在客户弄脏手时我们为他递过的一张纸巾,是一种客户第一、客户优先的胸怀,一种时刻审视和纠正自己言行的心态,一种懂得感恩于他人、回馈于他人的美德。

爱岗敬业,优质服务,首先是做到微笑服务。微笑是人类共同的语言,是善意的象征。在工作中,我时常会想起服务提升培训时,老师为我们介绍的那位上海交通銀行大堂经理的微笑,她的微笑宛若初春一缕扑面而来的清风,却又有如此强大的力量,让人无法抗拒,无法愤怒,无法将她忘怀。一层玻璃帷幕拉近了我们与客户的距离,但却隔绝不了我们微笑的力量。亲爱的同事们,今天你微笑了吗?

爱岗敬业,优质服务,其次是做到平等服务。所谓平等,实质上是尊重客户,公平对待。我们从事的前台工作会接触到社会方方面面的人物,只有公平地对待每一位客户,我们才能维持好银行生命的血液,才能视客户如己人来对待,才能让客户享受到我们最礼貌、最热情的接待。

爱岗敬业,优质服务,最重要的是做到用心服务。刚进入前台工作时,遇到客户因携带证件不足而耽误办理业务时,我的回答通常是“对不起,这是我们银行的规定。”而一位有多年工作经验前辈的回答却让我眼前一亮,他说:“对不起,我们银行为了客户的安全考虑,必须要保障您的权益。”哪位客户会拒绝别人保护自己利益呢?哪位客户在看到你处处为他着想后会言行责怪于你呢?换位思考,用心服务,不是在发生问题时与客户争执,而是坚信客户永无过错,时刻规范自己的言行。

爱岗敬业,优质服务,用微笑传递爱心,用公平给客户以尊重,用诚心给客户以家的感觉,以宾至如归的体验。亲爱的同事们,邯鄲銀行就是我们要投入的那片大海,只有在大海的怀抱中我们才不会干涸,才能贡献自己的力量,证明自己的价值。让我们为邯鄲銀行奉献我们无悔的青春,让我们携手共创邯鄲銀行美好的未来!



武安村镇銀行 何博

#### 奉献与青春

如果青春是一首乐章,我愿意用爱岗敬业的旋律去谱写、去颂扬,如果奉献是一片情怀,我愿意用优质服务的诚心去诠释、去创享。

有这样一句话:“你之所以美丽是因为你成为了别人美好记忆的一部分。”对于银行员工来说,别人对你所在银行的记忆是否美好,很大程度上取决于员工个体为客户提供的服务是否令他满意。一家银行的形象,最直接体现的就是员工的服务质量。只有全面提升优质文明服务,才能创造出良好的信誉、赢得客户的信赖。

记得有一次,我在大堂值班,一位老大爷进来后用满是老茧的双手掏出一把皱巴巴的钱,用怯生生的语气说:“闺女,能帮我换成新点的钱么,孩子过几天结婚急用呢,跑了好几家银行都说没有。”我能理解老人数次被拒绝后眼底的失望与恳求,忙把他带至我们的营业窗口,趁同事为他办理业务的时间给他倒了杯暖暖的热茶,老大爷一个劲地说着“好、好、好啊!”满眼的笑容流露出的是诚恳而朴实的感激。

爱岗敬业不一定是做出什么惊天壮举,就像细雨润物无声,有时候平凡得就像一粒铺路的石子,但平淡的青春是闪光的,平凡的工作是有价值的。就拿最平凡的宣传工作来说,我们走社区、进街道、下乡村,将一张张武安村镇銀行的宣传页送到客户的手中,全体员工在近半年的时间里几乎牺牲了所有的节假日。日复一日,我的同事们每天至少要爬五、六栋楼,十五个单元、上3940个台阶、往返10多公里的路程。进入十一月,天气日渐寒冷,大家依然穿着统一的工装,将我行爱岗敬业的良好精神风貌展现给每一位城乡居民。“苦耕春前片土,笑纳秋后粒粒珠”,武安村镇銀行正式开业两个多月的时间,各项存款已突破一亿元,实现了开门红,品尝着汗水浇灌换来的累累硕果,我们感到无比的骄傲和自豪。

作为武安村镇銀行的第一批员工,行领导对我们寄予了很大的期望,在入行的动员会上领导曾说:武安村镇銀行就像一颗刚刚种下的树苗,而你们也正当头角峥嵘、风华正茂,村镇銀行愿意为你们搭建施展才华的舞台。

日出而升,以爱岗敬业为坚朗的骨骼;奋力而逐,以优质服务为奔腾的血液,让青春承载希望和梦想,让我们与武安村镇銀行共同成长,共创美好未来!

#### 二等奖(3名)



人民西路支行 高津

#### 剪辑我们的青春

当阳光偷偷穿过青翠绿叶的间隙分散而下,当舒展的枝桠伴着清风歌吟,就在一个初夏的时节。她静静地伫立着,淡淡地向我微笑,自信、从容而沉稳。一股清新的芬芳蔓延在我的心头,我与邯鄲銀行的情缘从此开始。

带着无限憧憬走向工作岗位,我融入到人民西路支行的大集体当中,在柜员的岗位上,怀抱着热情投入到每一项工作、每一次技能练习、每一次业务学习。热情满满地加班加点练习基本功,每接受一项新的业务就会为自己的进步感到欣喜。连岗前培训的伙伴们相见时,茶余饭后的话题都是自己新参加工作的体会。日积月累,每一项业务都能熟练操作的时候,最初的新鲜感也慢慢退却了。不知什么时候起,我开始机械地敲打着键盘,丝毫没有最初接触新业务的惊喜;不知什么时候起,我的微笑变得牵强而应付,日复一日地重复着“您好”、“谢谢”、“请慢走”。我开始任由如水的光阴悄然从指尖划过,麻木到静默安然地等待着下班的来临。

服务提升活动的开展就像为我的世界打开了一扇门,照亮了一条路。老师说把你每天的工作看做一场给客户的表演,宣言说客户不是一个冷冰冰的工作对象,而我说用心服务是对责任的另一种诠释。就是在这样的责任感中,我坚持十字文明用语,用最贴心的温情展示着“客户为中心”的服务理念。当自己的服务被客户打上“非常满意”的标签时,总是有一股暖流涌上心尖,信心满满地投入到为下一个客户的服务中。用一句轻轻的问候,一次周到的服务去赢得客户的信任和支持。“问渠那得清如许,为有源头活水来”,我惊讶于服务理念的转变所带来的如泉涌般的动力,“客户为中心”成为我优质服务的活水。我喜欢看客户希冀而来、满意而去的表情,喜欢看客户在我们的建议下得到意外收获的惊喜。

美学中认为世界上最美丽、最靓丽的色彩,是那万绿丛中,卓尔不群的一点鲜红,因为那里有个性的飞扬。我们在服务提升建设过程中,也注重个性的色彩、团队意识、服务的意识和务实的作风。我那些可爱的80后同事们,用灿烂明媚的笑脸,凭借着惺惺相惜的凝聚力,齐心协力,用耐心、精心和决心,如此单纯、热情地追逐着理想的光,为打造一个优质服务团队而不懈地努力着。

而我们的工作,就该满怀激情,在邯鄲銀行的大舞台上剪辑我们最美好的青春。



汇达支行 李晨曦

#### 观众落座,演出开始,你准备好了吗

当我坐在柜台前,或者站在大厅里用微笑迎接每一位客户,用心与他们沟通,为他们提供服务时,忽然间,我又找到了大学时期的美妙感觉。半年的工作经历让我深刻的感受到,我们每一个人都是一个演员,时刻出演着不同的角色,而客户就是我们的观众,时刻准备观赏这场即兴演出,为什么不把我们最美好的一面展现给他们呢?

当一些不经常来办理业务的客户来到我们银行时,我们就是最亲和,最敬业的老师,要让客户在最短的时间内解决问题。有一次,同时有三位客户要办理跨行转帐,但是他们都不知道要如何填写个人汇款委托书。于是,我在书写台旁边立即开始了“现场教学”。每一栏要如何填写,应该注意哪些地方。等客户填写完后,我又将这三份单子认真检查了一遍,看哪里还有疏漏。我要做到的不仅是帮助这几位客户填写单据,更重要的是,我要让他们清楚以后该如何办理此类业务,使他们再来办理的时候不必再浪费时间。

除了要做老师,我们有时候也需要成为最优秀的讲解员和演说家。就在前几天,我们行又迎来了一次客户高峰。下午两点钟,营业大厅里就已经满满的都是前来办理业务的客户,很多客户进来第一句话就是:“呀,怎么这么多人!”为了不让客户因为等待时间过长而感到烦躁,我主动向大家介绍起我们銀行的各种业务。很多客户对我们銀卡的“快捷支付”功能很感兴趣,于是,我就在大厅里为客户讲解如何在网上使用我们的邯鄲銀行卡进行购物。慢慢的,大家的注意力都被我吸引了过来,很多客户在听我讲解的时候也没有了开始时的烦躁。还有一些客户在办理完业务之后还要求我再为他们介绍一些我们銀行的其他业务。

有一位客户在离开时笑着对我说:“谢谢你啦,原来咱们銀行有这么多优惠政策,邯鄲銀行的服务就是好,我就是喜欢来邯鄲銀行!”大家注意到了吗?她用了“咱们”这个词,简单的两个字却饱含着客户对我们銀行服务的认可。这位客户,您不必对我们说谢谢,该说感谢的是我们。感谢您让我又过了一把演员瘾,感谢您在我们的表演结束后对我们的肯定与支持。更重要的是,感谢您的耐心等待和您对我们工作的理解!

曾经老师告诉过我一句话:人生没有彩排,每一天都是现场直播。同样,当我们坐在柜台中迎接每一位客户时,我们就是最棒的演员,而我们面对的,是最棒的观众,让我们每一个邯鄲銀行人都用心出演,在邯鄲銀行这个大舞台上出演最为精彩的演出。各位男主角、女主角们,观众落座了,演出开始了,你准备好了吗?让我们一同加油吧!